神戸薬科大学における学部3年次生に対する コミュニケーション・プレゼンテーション実習とその評価

平井みどり^{*†1}, 八木敬子^{†1}, 木口敏子^{†2}, 長嶺幸子^{†3}, 富田尚子^{†3}, 上田久美子^{†4},
平井由華^{†4}, 加藤史恵^{†5}, 寺岡麗子^{†5}, 大塚 誠^{†5}, 岩川精吾^{†4}, 松田芳久^{†5}

神戸薬科大学臨床薬学研究室^{†1}, 同図書館^{†2},
神戸薬科大学医療薬学総合研修センター^{†3}, 同薬剤学研究室^{†4}, 同製剤学研究室^{†5}

Training Course in Presentation and Communication for Third Year Students of Kobe Pharmaceutical University

Midori Hirai^{*†1}, Keiko Yagi^{†1}, Toshiko Kiguchi^{†2}, Sachiko Nagamine^{†3}, Hisako Tomita^{†3},
Kumiko Ueda^{†4}, Yuka Hirai^{†4}, Fumie Kato^{†5}, Reiko Teraoka^{†5}, Makoto Otsuka^{†5},
Seigo Iwakawa^{†4} and Yoshihisa Matsuda^{†5}

Department of Clinical Pharmacy^{†1}, Library^{†2}, Training Center for Clinical Pharmacy^{†3},
Department of Pharmaceutics^{†4} and Department of Pharmaceutical Technology^{†5},
Kobe Pharmaceutical University

[Received February 27, 2002]
[Accepted June 23, 2002]

Effective communication is central to patient-centered care in the successful practice of pharmacy. As well as communication skills, a pharmacist should acquire an effective presentation technique to establish interpersonal communication at a more than purely on a verbal level. Most undergraduates of Kobe Pharmaceutical University undergo practical training in hospitals or community pharmacies. It is essential for students to acquire communication skills in order to derive the full benefit from the practical training. We introduced a presentation and communication program at the pre-practical training stage. In the presentation component, students were asked to make a presentation on eight different aspects of a certain drug; in the communication component, students took part in a session where they learned and discussed interview skills, non-verbal communication, open-ended questioning and effective communication. Questionnaires answered by the undergraduates suggested that this training course had made a strong impression on them and had served as a useful guide to acquiring the presentation and communication skills essential in pharmaceutical care.

Keywords — communication, presentation, practical training, pharmacy undergraduates, pharmaceutical care

緒 言

患者中心のファーマシューティカルケアを遂行するために、薬剤師にはさまざまな資質が要求されるが、中でもコミュニケーションの能力はすべての基礎となるもの

であり、極めて重要な要素である。しかし、多くの薬剤師が、大学においてコミュニケーション教育を受けていないことに対し、不安感と不満感を抱いており、特に新卒の薬剤師にその傾向が著しい。これは、本学の卒後講座において、服薬指導のプログラムを実施した際に、多

^{†1-5} 神戸市東灘区本山北町 4-19-1 ; 4-19-1, Motoyamakita-machi, Higashinada-ku, Kobe-shi, Hyogo, 658-8558 Japan

くの希望者が受講したこと、しかも比較的若い世代の受講者が多かったことから伺える¹⁾。薬学部教育については、特に病院や薬局における実務実習に関し、コミュニケーションの必要性が叫ばれているにもかかわらず、コミュニケーションに関連した教育はいまだ不十分である。

われわれは病院実習を補完するものとして、病院業務を想定した「シミュレーション実習」を、学部4年次生を対象として4年間実施し、成果をあげてきた^{2,3)}。今回、病院・薬局実習が必修化されるに伴い、シミュレーション実習を改組して、新たに学部3年次生を対象とする医療薬学系Ⅱ実習を立ち上げた。この実習は、製剤学・薬剤学・臨床薬学の3研究室合同で行い、薬剤師の業務を薬局製剤や薬物動態学を含む基礎的な部分から、患者接遇に至るまでの一連のものとして捉える実習である。この中で、薬剤師として必要なプレゼンテーションおよびコミュニケーション能力を身につけるための基礎的な実習を行った。今回はその実習の概要を報告し、成果に対する考察を加えたい。

方 法

1. 対象

神戸薬科大学3年次生（平成13年度現在）294名を対象に、12のグループに分け、2グループずつ1クール7日間の実習を行った。なお、1学年はY1, Y2, E1, E2の4クラスより編成されているが、実習のグループはこのクラス分けを超えて、全体を12グループに分けた。

2. 実習の時期と時間、および指導者

医療薬学系Ⅱ実習の期間（平成13年10月～14年1月）中において、臨床薬学研究室担当の実習について検討を行った。実習スケジュール（表1）は、服薬指導の準備が1日、コミュニケーション実習が1日、プレゼンテーションの準備が2日、発表が1日であった。1日の実習は約4時間で、1クールの実習人数は48～49人と

表1. 実習のスケジュール

グループ	第1日	第2日	第3日	第4日	第5日	第6日	第7日
A	処方解析	医薬品情報収集と加工	服薬指導準備	コミュニケーション実習	プレゼンテーションの準備 (スライド作成・発表原稿準備)		プレゼンテーションと服薬指導実習
B	服薬指導準備	コミュニケーション実習	処方解析	医薬品情報収集と加工			

し、これを2グループ（A・B）に分け、コミュニケーション実習および服薬指導の準備を行っていない方のグループは、処方解析およびインターネットを利用した医薬品情報の収集と加工を行った（表1）。指導する教員は臨床薬学研究室所属の2名と図書館所属の1名の合計3名であり、各教員は役割分担して学生の指導に当たった。すなわちコミュニケーション演習および服薬指導の準備に1名、処方解析の指導が1名、インターネットを利用した医薬品情報実習の指導に1名という配分とした。プレゼンテーションの準備および発表は、教員全員で指導した。また、服薬指導の実習は、1クールの学生を4グループに分け、各グループに対し1名ずつの指導薬剤師、合計4名を配した。指導薬剤師は全部で9名（薬局勤務6名、病院勤務2名、診療所勤務1名）おり、うち6名が神戸薬科大学卒業生で、全員今年度まで4年次生対象に実施していたシミュレーション実習の指導経験者であった。

3. 教育方法

1) 実習方法

①プレゼンテーション実習：3～4名を1グループとし、各グループに特定の薬剤（ α グルコシダーゼ阻害薬またはプロトンポンプインヒビター）に関する情報を8種類の観点（表2）から調べさせた。なお、これらの薬剤は、服薬指導の実習で用いた模擬処方せんに記載の薬剤である。調査内容を、プレゼンテーション用スライドを用いた5分間の発表にまとめ、最終日に発表させた。

②コミュニケーション実習：楡木の報告⁴⁾に基づいたプログラム（表3）を組み、学生1グループ（24～25名）で実施した。

2) 評価方法

他グループのプレゼンテーションを正確に聞き取らせ、理解を助ける意味で、設問用紙をあらかじめ配布し

表2. プレゼンテーションのテーマ

グループ	薬物に関するテーマ
1	構造と合成
2	物理化学的性質と製剤学的特徴
3	基礎薬理
4	体内動態
5	副作用と相互作用
6	服薬指導上の注意点
7	対象疾患とその他の治療薬
8	その薬剤および対象疾患についてのトピックス

(図1), プレゼンテーション終了後に記入させ、回収した。これらの実習終了時にレポートを提出させ、教員による採点を行うとともに、今回の実習に関する感想を抽出した。すべてのクラスで実習が終了した後期終講日

表3. コミュニケーション実習の手順

1. 導入 (本実習の目的の説明)
2. エゴグラム記入と結果の解釈に関する簡単な説明
3. 非言語メッセージの体験 (2人一組で、アイコンタクトの有り・無しで会話をしたときの感想)
4. 言語による説得 (2人一組で、片方が作った握り拳を、説得して開かせる)
5. 伝言ゲーム (2行程度の文章を6人で伝言し、言葉だけで伝えるのは不正確かつ困難であることを体験する)
6. 理想的な面接の状況 (3人一組で、2人を薬剤師役と患者役にし、その面接状況を残りの1人が観察、面接状況を細かく修正して、理想的な状況を考える)
7. 6. の内容に関する全体討議
8. 「開かれた質問」「閉じた質問」(6. のメンバーで、「日頃の食生活」について薬剤師が患者に質問する内容を想定し、残りの1人が内容を記録する。「開かれた質問」「閉じた質問」を使い分ける)
9. 全体討議

に、実習が記憶に残っているか、また効果が定着しているかどうかを調査する目的で⁵⁾アンケート形式(無記名)で実習の効果や記憶についてたずねた。アンケートの項目は図2のとおりである。このアンケート結果、および実習レポートより、学生のコミュニケーションに関する考え方や、薬についての視点への影響等について検討した。

結 果

1. コミュニケーション実習について

実習レポートの感想を抽出したものを表4に示す。また、実習終了後のアンケート結果を図3に示す。これらの結果から、本実習はおおむね学生に好感を持って受け入れられたと考えられる。また、終了後3カ月程度を経過したグループでも、実習内容を記憶している学生が80~90%で、学生に与えた印象が大きかったことが推察される。

コミュニケーション能力については、比較的高いと自己評価する学生が半数程度であった(図3)。

2. プレゼンテーション実習について

プレゼンテーション用ソフト(パワーポイント)の使用経験の有無を最初のグループに聞いてみたところ、

<p>プレゼンテーションに関する設問</p> <p>【1】ベイスンについて</p> <p>1) 「食事が終わってベイスンを飲み忘れた事に気づいたときにはどうすればよいのですか」という質問をされたときには、どう答えますか?</p> <p>2) あなたがそう答える根拠となったのは、どの発表ですか?</p> <p>【2】タケブロンについて</p> <p>1) 「仕事が忙しいので、夕食が深夜になる事もあるが、そういう時は夜中に飲んでもいいのか」という質問をされたときにはどう答えますか?</p> <p>2) あなたがそう答える根拠となったのは、どの発表ですか?</p> <p>【3】プレゼンテーションに関する感想を書いて下さい。</p>	<p>氏名: _____</p>
--	------------------

図1. プレゼンテーションに関する設問

ほとんどが未経験であった（使用経験者25名中2名）。そこで、使用経験の有無を聞くよりも、他グループの発表を注意深く聞かせることを目的として、方法で述べた設問用紙をあらかじめ配布し、プレゼンテーション実習終了後に記入させた。設問に対する解答をチェックした結果、83%の学生が「薬を飲み忘れた場合、食後1時間以内なら飲まないよりは飲んだ方がよいが、効果は劣る」という主旨の解答をしており、他グループのプレゼンテーションが理解できていることが示された。しかし、一部にαグルコシダーゼ阻害薬を食後に服用することは禁忌であるとしたり、血圧に影響する、といった誤解が認められた。

プレゼンテーション実習に関する記憶については、比較的記憶に止まっており（図3）、また、この実習を受けたことによって、薬に対する見方や考え方が変化した学生が約80%と、きわめて多かった。

3. 全体的な感想

実習レポートによると、本実習は今まで経験した、実験中心の実習とまったく異なっており、自分自身が体験するという意味で、新鮮でありおもしろかった、という意見が多かった。また、薬剤師の業務に対する漠然としたイメージしか抱いていなかったのが、より具体的となり、勉学の目標が出来たとの意見も認められた（表4）。

考 察

今回、初めての試みとして、学生がコミュニケーションおよびプレゼンテーションの基本について、実践と考察を行う機会を設けた。実習終了後のレポートでは、今まで経験のない形態の実習のため、最初はとまどったが、実際にやり終えてその意義が理解できた、との意見が認められた。

プレゼンテーションに関しては、一つの医薬品に関し

表4. コミュニケーション・プレゼンテーションの感想

コミュニケーションに関して

- ・コミュニケーションは非常に難しいものだが、同時に楽しいものでもある。
- ・患者との出会いを「ああ、幸せだなあ」と思えば、意識せずとも自然に柔らかな表情になるのだと思います。
- ・効果的なコミュニケーションをするには、まず自分自身をよく知ることだ。
- ・人間の行動には理由があって、その理由を知るのは難しいけれど、知ろうと努力していきたい。
- ・相手の言葉を否定せず、まず肯定してから別に提案することが大切だ。
- ・少し褒めてもらえるだけで、認めてもらえるだけで、こんなに話しやすくなるのかと驚いた。
- ・薬から病気を予測するのではなく、患者の方から言ってもらわなければならないことを知った。
- ・自分の中にあった、患者との会話はそれほど重要視しなくても、薬を適切に渡せばよいという考えが、完全に消えた。

プレゼンテーションに関して

- ・授業で聞いているだけでは頭に入ってこないことも、理解できると思った。
- ・今回の発表を聞いていて、薬について深く知っていくことは楽しいなと思った。
- ・一つの薬について、いろんな角度から発表され、いろいろな知識が増えた。
- ・発表のしかたは、ゆっくり話し、話題が変わるときには間をおくことが大切だ。

実習全体を通じて

- ・調べていても、発表していても、「ああ、薬剤師に向かっている！」と思うと、とてもうきうきして楽しい気分になりました。
- ・就職についてすごく悩んでいる時期なので、この実習はかなりためになった。
- ・薬剤師ならば、患者さんに対しこれでもかというくらいのサービス精神で、患者さんをケアしたいと思った。
- ・患者の立場と薬剤師の立場が良くわかった。今まで習ってきたことが、こんなところで役に立つのかと驚きもした。
- ・勉強に対する危機感、今のままでいいのかと思うきっかけになった（複数意見あり）。
- ・自分の将来への目標がふくらんだ。たくさんの知識を身につけて、一人でも多くの患者さんの役に立てて、喜んで帰ってもらえたら、大学生活で苦しみながらも勉強してよかったなと思えるだろう。
- ・患者の役作りについては、良くわからなかったのが、ある程度の指示がほしかった。
- ・いい勉強になったが、自分に出来るか不安になった（複数意見あり）。

図3. 実習終了後アンケートの結果

て、さまざまな観点からの情報を統合し、最終的に効果的な服薬指導に結びつける、という実習の意義が、ある程度理解されていた。現在の薬学教育のカリキュラムでは、有機化学や分析化学などの基礎的な知識、生化学や衛生化学の知識、薬物動態や薬理学的な知識などが、学生の中で有機的に結びついているとは言い難い。薬剤師すべてが服薬指導を行うわけではないが、どのような職種に就いたとしても、薬学教育を受けたからには、専門職としての対応が要求され、上記のような知識すべてを統合した視点を身につけていることが必要であると思われる。この実習を通じて、現在の自分の勉学状況に対し、危機感を持った学生もあり、実習の効果として評価できると思われる(表4)。

薬剤師が行う情報提供は、必要なことをすべて正確に伝えなければならない、という義務感と使命感に縛られて、必ずしも患者の求めている情報を提供しているとは言い難い場合もしばしば認められる。今回のコミュニケーション実習では、出来るだけ患者側の反応を見ながら、双方向のコミュニケーションを行うことを目標に、効果的な患者面接の方法を学生に検討させた。グループ内の討論および他グループとの比較検討を通じて、効果的なコミュニケーションの要素について、かなり深い洞察に至った者もあった。また議論や発表を通じて、それなりの満足感も得られたようである。さらに、指導薬剤師とのコミュニケーションを通じて、薬剤師業務について自分なりのイメージを描けるようになった、との意見が多くあった。また、「患者の役に立ちたい」という意欲を、強く述べている学生も多数見られた。今まで4年次生対象に行われた実習を、3年次生対象に実施することに関し、当初は若干の危惧もあったが、必ずしもすべての薬学の過程を終了していなくとも、薬剤師業務について学ぶ機会を与えることは、学生の勉学意欲を刺激する意味で、効果があったのではないと思われる(表4)。ただ、学生の感想には、「(薬剤師業務が) 自分にできるかどうか不安になった」という意見も複数あり、本実習のレベルに十分合わせられない学生もいることが明らかになった。今後の実習では、学生個人個人の行動様式やレベルも考慮した内容を検討する必要があるかもしれない。

実習終了後、時間が経過してからのアンケート調査によれば、実習の内容についての記憶は、「よく覚えている」「まあまあ」を合わせるとコミュニケーション実習では93%、プレゼンテーション実習では73%となり、実習終了後の時間経過にもかかわらず、記憶によく留まっていることが示された。時間経過の長いグループ(3カ月程度)と短いグループ(1カ月程度)の間で、検

定を行ったところ、有意水準10%で差はなかった。プレゼンテーションに関しては、当然のことながら、プレゼンターを務めた学生の記憶が、他の役割の学生を超えていた(「良く覚えている」者の割合: プレゼンター: 49%, 非プレゼンター: 32%)。他人とのコミュニケーションについては、半数以上が実習後で変化したか、少なくとも変えようと思っていると答えていた。またプレゼンテーション実習を受けて、一つの薬に対するさまざまな情報を統合する考え方を学んだことにより、薬に対する見方・考え方が変化したと答えた学生が8割以上を占めており、本実習の効果が認められた。ただし、その変化の内容にまで立ち入った質問をしなかったもので、どのように変化したかを今後、調査する必要があると考えられる。

教育の成果は、受けた者に「価値ある行動の変化」をもたらすものとして評価される(薬学教育ワークショップ資料より)。その観点からすると、他人との接し方に変化があった、もしくは少なくとも変えようと思っている、と回答した学生が半数を超えたこと、薬に対する見方が変わったと答えた学生が80%近くにのぼったことで、今回のプレゼンテーション・コミュニケーション実習はある程度の成果が上がったものと考えられる。今後はこの「変化した」と答えた学生の比率を増加させるよう、プログラムの内容を再検討する必要がある。また、薬に対する見方・考え方がどのように変化したかを調査するためには、実習前の学生の認識を調査しなければならない。現在この調査方法について検討中である。このようにして、教育効果の評価を正しく行い、その結果を実習に反映させるよう、さらなる内容の検討を加えていく予定である。

引用文献

- 1) 平井みどり, “実践医療薬学”, 岡野善郎, 神谷晃, 上能伊公雄, 松山賢治編, じほう, 東京, 2000, pp. 69-71.
- 2) 平井みどり, 松田芳久, 大学で実施する病院実習シミュレーション, 月刊薬事, **40**, 1517-1520 (1998).
- 3) 平井みどり, 八木敬子, 木口敏子, 長嶺幸子, 富田尚子, 上田久美子, 平井由華, 岩川精吾, 松田芳久, 神戸薬科大学における4年次生の医薬品情報提供実習, 医療薬学, **27**, 235-244 (2001).
- 4) 楡木満生, 積極的傾聴法, 医学教育, **20**, 341-346 (1989).
- 5) 齋藤清二, 渡辺明治, マイクロカウンセリングトレーニングを応用した医学生への病歴聴取教育法, 医学教育, **22**, 104-109 (1991).